



MANUEL D'UTILISATION

Portail des utilisateurs (PU)

-

Restituer un OBU

Pour tout complément d'information, veuillez contacter le
Service Clientèle de Satellic au

00800/72 83 55 42

(depuis la Belgique et les pays limitrophes)

ou au +32 2 416 0 416

(depuis le reste de l'Europe).

Les appels émis à partir d'un réseau mobile peuvent faire l'objet d'un surcoût
lié aux conditions générales de l'opérateur mobile.

Restituer un OBU en utilisant le Portail des utilisateurs

Vous pouvez restituer votre OBU soit **via le Portail des utilisateurs**, soit **via un Point de service**.

Attention !

Veillez noter que vous devez restituer l'OBU en bon état de fonctionnement, sans aucun dommage et complet, c'est-à-dire avec la batterie, le câble d'alimentation et les 4 ventouses, afin d'obtenir un remboursement intégral de la garantie de l'OBU ! Veuillez consulter la [Politique de Satellic en matière de garantie de l'OBU](#) pour en savoir plus.

- **Dans ce document**, nous vous expliquons **comment restituer un OBU via le Portail des utilisateurs** (via un **bureau de poste local** ou via le **service de collecte d'OBU**). Ces deux procédures sont décrites ci-dessous.

- **Si vous souhaitez restituer votre OBU à un Point de service**, nous vous conseillons de consulter notre [Manuel complet d'utilisation du Point de service](#) (disponible sur www.satellic.be dans la rubrique « Téléchargements » sur la page « Assistance »).

IMPORTANT !

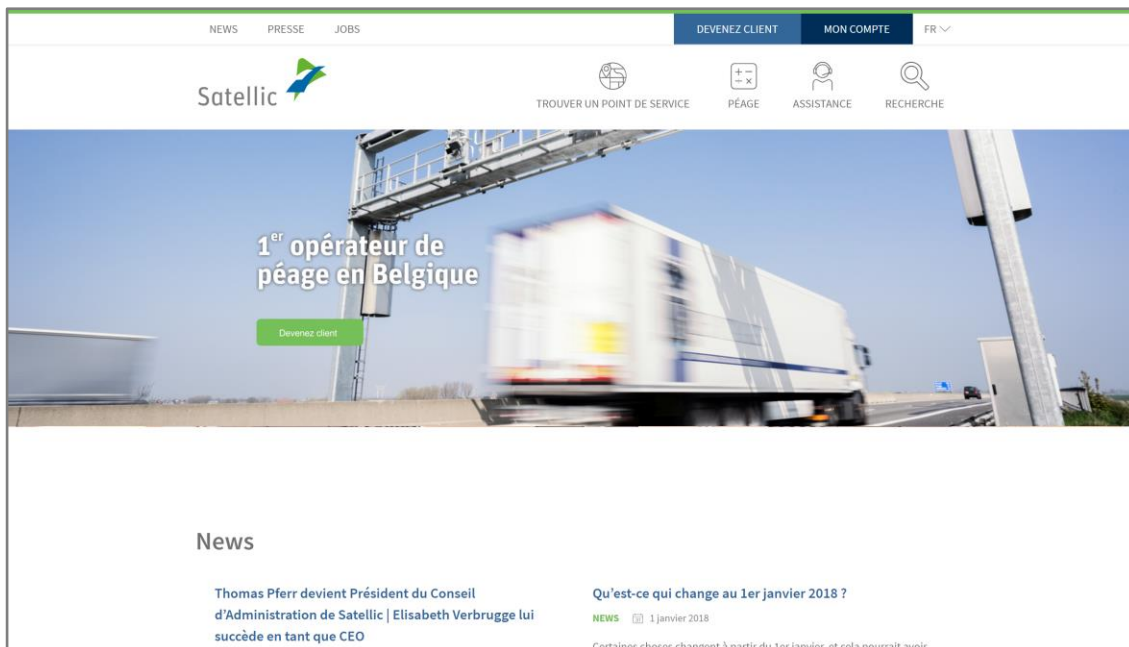
Pour restituer un OBU via le Portail des utilisateurs, vous devez au préalable suivre les étapes suivantes :

- **Enregistrer un compte**
Consultez le [Manuel d'utilisation du PU – Créer un compte standard](#) pour plus d'informations.
- **Enregistrer un véhicule**
Consultez le [Manuel d'utilisation du PU – Enregistrer un véhicule](#) pour plus d'informations.
- **Commander un On Board Unit**
Consultez le [Manuel d'utilisation du PU – Commander un OBU](#) pour plus d'informations.

Veillez noter que, pour des raisons de respect de la vie privée, tous les détails du compte ne peuvent figurer sur les captures d'écrans ci-après.

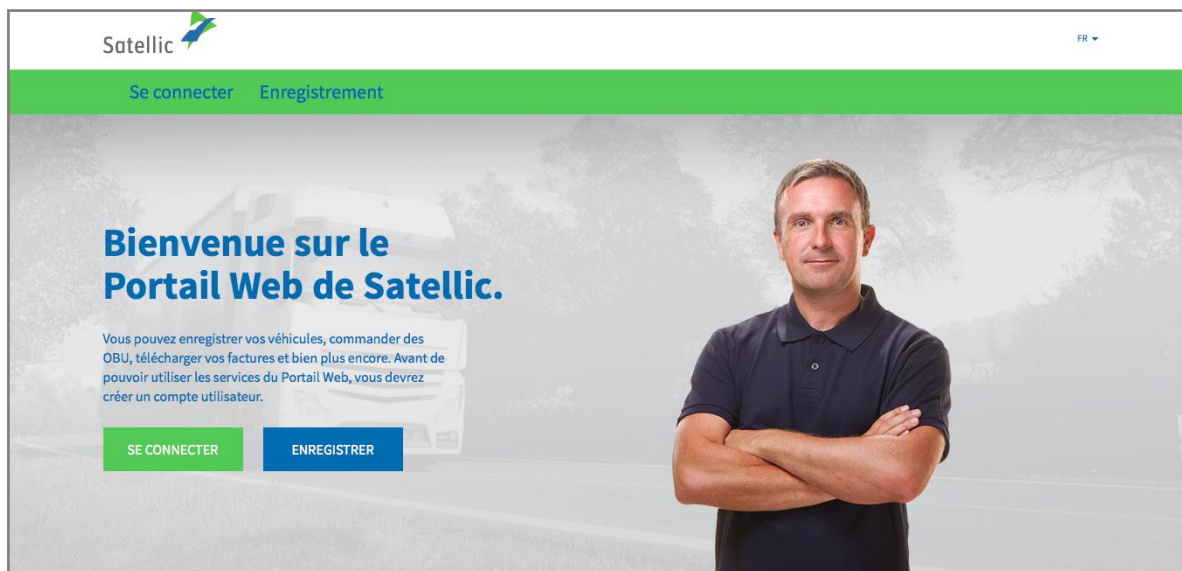
Pour restituer un OBU, vous devez tout d'abord suivre le processus de restitution tel qu'il apparaît sur le Portail des utilisateurs. Voir les étapes qui suivent.

Étape 1 : Rendez-vous sur www.satelllic.be et cliquez sur « MON COMPTE ».



The screenshot shows the homepage of the Satelllic website. At the top, there is a navigation bar with links for NEWS, PRESSE, and JOBS. On the right side of the navigation bar, there are buttons for 'DEVENEZ CLIENT', 'MON COMPTE', and a language selector 'FR'. Below the navigation bar is the Satelllic logo and a search bar. The main content area features a large banner image of a truck at a toll booth with the text '1^{er} opérateur de péage en Belgique' and a 'Devenez client' button. Below the banner, there is a 'News' section with two articles: 'Thomas Pferr devient Président du Conseil d'Administration de Satelllic | Elisabeth Verbrugge lui succède en tant que CEO' and 'Qu'est-ce qui change au 1er janvier 2018 ?'.

Étape 2 : Cliquez sur « SE CONNECTER ».



The screenshot shows the login page of the Satelllic website. At the top, there is the Satelllic logo and a language selector 'FR'. Below the logo, there are two buttons: 'Se connecter' and 'Enregistrement'. The main content area features a large banner image of a man with his arms crossed, standing in front of a truck. The text on the banner reads 'Bienvenue sur le Portail Web de Satelllic.' and 'Vous pouvez enregistrer vos véhicules, commander des OBU, télécharger vos factures et bien plus encore. Avant de pouvoir utiliser les services du Portail Web, vous devrez créer un compte utilisateur.' Below the banner, there are two buttons: 'SE CONNECTER' and 'ENREGISTRER'.

Étape 3 : Cliquez sur « JE GÈRE » et introduisez votre Nom d'utilisateur et votre Mot de passe.

Satellic FR

Se connecter Enregistrement

Je gère

Nom d'utilisateur

Mot de passe

SE CONNECTER [Nom d'utilisateur oublié?](#) [Mot de passe oublié?](#)

Je circule

Numéro d'immatriculation

Belgique

Code PIN

SE CONNECTER

Étape 4 : Cliquez sur le cercle « OBU ».

Mon Menu Mes Véhicules & OBU Mes Factures


Bienvenue sur le Portail Web de Satellic

Ici, vous accédez à une vue rapide du statut de votre compte

Mon Compte

6 Véhicules	6 OBU	1 OBU découplés	0 Solde faible
ENREGISTRER UN VÉHICULE	COMMANDER UN OBU	COUPLER OBU	RECHARGER
	DÉCOUPLAGE OBU		

Étape 5 : Sélectionnez l'OBU que vous souhaitez restituer en cliquant sur l'identifiant OBU correspondant. Il peut s'agir d'un OBU couplé ou découplé.




Vos OBU

Cliquez sur la ligne de l'OBU de votre choix.

recherche par OBU ID (S/N) ou véhicule

Numéro d'immatriculation	Identifiant OBU (S/N)	Statut OBU	Mode de paiement de l'OBU	Solde OBU
[REDACTED]	[REDACTED]	Actif	Post-payé	Non applicable
[REDACTED]	[REDACTED]	Actif	Post-payé	Non applicable
[REDACTED]	[REDACTED]	Actif	Post-payé	Non applicable
[REDACTED]	[REDACTED]	Découplé	Post-payé	Non applicable
[REDACTED]	[REDACTED]	Découplage demandé	Post-payé	Non applicable
[REDACTED]	[REDACTED]	Découplage demandé	Pré-payé	EUR 0.00

Étape 6 : Cliquez sur « RESTITUER OBU ».



Détails OBU

[Aller à Mes Véhicules & OBU](#)

Détails OBU


Identifiant OBU (S/N) [REDACTED]
Statut Actif
Véhicule Couplé [REDACTED]
Code PIN [REDACTED]

Configuration du paiement du péage

Mode de paiement Post-payé
Moyen de paiement Visa Card [REDACTED]

[DÉCOUPLER OBU](#) [CHANGER MOYEN DE PAIEMENT](#) [RESTITUER OBU](#)

Étape 7 : Indiquez la raison de la restitution de l'OBU et cliquez sur « SUIVANT ».



Restituer mon OBU

[Retour à Mon Menu](#)

1. Merci de nous communiquer le motif

2. Détail de la restitution

3. Veuillez confirmer

4. Etiquette d'adresse (pdf)

Étape 1 / 4
Pour quel motif retournez-vous l'OBU ?

Je n'en ai plus besoin


Reçu défectueux

Défectueux

Autre

SUIVANT **ANNULER**

Étape 8 : Si vous souhaitez indiquer d'autres données bancaires que celles de votre compte, sélectionnez « RENSEIGNER DES NOUVELLES DONNÉES ». Remplissez les champs requis et cliquez sur « SUIVANT ». Si vous souhaitez utiliser vos données bancaires habituelles, cliquez simplement sur « SUIVANT ».



Restituer mon OBU

[Retour à Mon Menu](#)

1. Merci de nous communiquer le motif

2. Détail de la restitution

3. Veuillez confirmer

4. Etiquette d'adresse (pdf)

Étape 2 / 4
Détails de la restitution

Afin d'accélérer le remboursement, veuillez nous fournir vos informations bancaires.

Quelles références bancaires souhaitez-vous utiliser?

Utiliser les données du compte bancaire. Renseigner des nouvelles données

Titulaire du compte

BIC IBAN

SUIVANT **ANNULER**

Étape 9 : Restituer l'OBU


Attention ! Veuillez noter que vous devez restituer l'OBU en bon état de fonctionnement, sans aucun dommage et complet, c'est-à-dire avec la batterie, le câble d'alimentation et les 4 ventouses, afin d'obtenir un remboursement intégral de la garantie de l'OBU !


Veuillez consulter la [Politique de Satellic en matière de garantie de l'OBU](#) pour en savoir plus.

Il existe deux manières de restituer votre OBU via le Portail des utilisateurs : vous pouvez choisir entre le service de collecte d'OBU ou votre bureau de poste local. Si vous souhaitez restituer votre OBU via votre bureau de poste local, veuillez passer directement à l'étape 9.2.

9.1 – Restitution via le service de collecte d'OBU

a. Si l'OBU est défectueux, le service de collecte à tarif préférentiel est gratuit. Dans tous les autres cas, Satellic vous facturera les frais d'expédition. Sélectionnez « Service de collecte à tarif préférentiel » et cliquez sur « SUIVANT ».

 Attention ! Le service de collecte n'est disponible que dans certains pays (voir 9.1.d.3. pour plus d'informations). Il n'y a pas de service de collecte à tarif préférentiel le samedi, le dimanche et les jours fériés locaux.




Restituer mon OBU

[Retour à Mon Menu](#)

1. Merci de nous communiquer le motif	2. Détail de la restitution	3. Type de livraison	4. Adresse de collecte	5. Veuillez confirmer	6. Etiquette d'adresse (pdf)
---------------------------------------	-----------------------------	----------------------	------------------------	-----------------------	------------------------------

Etape 3 / 6
Par quelle voie l'OBU doit être retourné ?

Le service de collecte à tarif préférentiel est gratuit si l'OBU est défectueux. Dans tous les autres cas, nous vous facturerons les frais d'expédition. Les frais de service de votre poste locale sont à votre charge dans tous les cas.

Service de collecte à tarif préférentiel  Cliquez ici pour voir les tarifs

Utilisez votre service de poste local

[SUIVANT](#) [RETOUR](#)

b. Sélectionnez « AUTRE ADRESSE » si vous souhaitez que votre OBU soit retiré à une autre adresse que celle mentionnée dans votre compte. Remplissez les champs requis et cliquez sur « SUIVANT ». Si vous souhaitez que votre OBU soit retiré à l'adresse liée à votre compte, cliquez simplement sur « SUIVANT ».

Etape 4 / 6
Où l'OBU doit-il être collecté ?

Le service de collecte à tarif préférentiel n'est disponible que dans certains pays de l'UE

Merci de collecter mon OBU à l'adresse suivante

Adresse du compte Autre adresse

Prénom Nom

Contact Principal

Rue Numéro

Adresse complémentaire
Facultatif

Code Postal Ville

Pays
Belgique

SUIVANT **RETOUR**

c. Veuillez confirmer vos données en cliquant sur « CONFIRMER ».

Etape 5 / 6
Veuillez confirmer les données entrées.

Une fois votre confirmation effectuée, votre OBU ne sera plus rattaché à votre véhicule et ne pourra plus être utilisé pour circuler en Belgique.

Votre motif de restitution
Motif de restitution

Livraison OBU
Type de livraison Service de collecte à tarif préférentiel

Informations en vue du remboursement
Titulaire du compte
BIC
IBAN

Adresse de collecte
Prénom
Nom
Contact Principal
Rue
Adresse complémentaire
Ville
Pays

CONFIRMER **RETOUR**

d. Important ! Téléchargez votre étiquette d'adresse de retour, imprimez-la et collez-la sur l'emballage de l'OBU. Cliquez sur « TÉLÉCHARGER ».



Restituer mon OBU

Retour à Mon Menu

1. Merci de nous communiquer le motif	2. Détail de la restitution	3. Type de livraison	4. Adresse de collecte	5. Veuillez confirmer	6. Etiquette d'adresse (pdf)
---------------------------------------	-----------------------------	----------------------	------------------------	-----------------------	------------------------------

Etape 6 / 6
Téléchargez l'étiquette d'adresse de retour

Ceci est l'étiquette d'adresse de retour. Veuillez l'imprimer et la coller sur votre paquet OBU.

Veillez consulter la section FAQ de notre site Web concernant les exigences en matière d'emballage lors de la restitution d'un OBU. En cas de reprise de l'OBU en vos locaux, vous pourrez trouver la référence de suivi du colis sur l'étiquette de retour imprimable. Veuillez utiliser cette référence pour suivre votre envoi ou pour contacter le transporteur en cas de questions.

Veillez contacter le call center www.ups.com. Grâce à la référence de l'étiquette d'expédition, vous pouvez régler la restitution (dépôt ou date de collecte)

Pour le pays suivants (Allemagne, Belgique, Pays-Bas, France, Danemark, Finlande, Irlande, Italie, Autriche, Pologne, Portugal, Roumanie, Suède, Espagne, République Tchèque, Hongrie, Royaume Uni) une collecte est déjà planifiée. Vous ne devez contacter UPS que si vous désirez une date de collecte spécifique ou un dépôt.

Pour le pays suivants (Grèce, Bulgarie, Lituanie, Lettonie, Croatie, Slovaquie, Estonie, Slovénie, Luxembourg, Malte, Chypres) vous devez contacter UPS afin de confirmer la restitution.

TÉLÉCHARGER

d.1. Vous devez restituer votre OBU avec le câble d'alimentation, la batterie et les ventouses !

Veillez suivre les exigences ci-dessous pour emballer votre OBU. Vous les retrouverez dans notre [FAQ « Comment restituer correctement mon OBU ? »](#) sur www.satelllic.be.

Checklist pour un emballage optimal :

- Utilisez une boîte rigide dont tous les rabats sont complètement intacts
- Enlevez toutes les étiquettes, symboles d'avertissement pour matériaux dangereux, ou toute autre marque d'envoi présents sur la boîte et qui ne sont plus d'application
- Emballez tous les éléments séparément
- Utilisez un équipement de protection adéquat, tel qu'une enveloppe à bulles ou des copeaux de polyuréthane
- Utilisez du ruban adhésif résistant spécialement conçu pour le transport
- N'utilisez ni cordes ni emballage papier
- Utilisez uniquement l'étiquette que vous avez obtenue sur le Portail des Utilisateurs, sur laquelle l'adresse de livraison ainsi que l'adresse de retour sont clairement et complètement mentionnées
- Placez une copie de cette étiquette à l'intérieur de l'emballage


d.2. Vous trouverez la référence de suivi du colis sur l'étiquette de retour que vous devez imprimer. Veuillez utiliser cette référence pour suivre votre envoi ou pour contacter le transporteur en cas de questions.

d.3. A l'aide de la référence de l'étiquette d'expédition, vous pouvez contacter le call center d'UPS (www.ups.com) et convenir d'une date pour qu'UPS vienne retirer votre OBU ou d'une date pour déposer l'OBU vous-même dans leurs bureaux.

- Pour les pays suivants (Allemagne, Belgique, Pays-Bas, France, Danemark, Finlande, Irlande, Italie, Autriche, Pologne, Portugal, Roumanie, Suède, Espagne, République Tchèque, Hongrie ou Royaume Uni), une date de collecte vous a été automatiquement attribuée. Vous ne devez contacter UPS que si vous désirez une date de collecte spécifique ou si vous souhaitez déposer l'OBU vous-même.
- Pour les pays suivants (Grèce, Bulgarie, Lituanie, Lettonie, Croatie, Slovaquie, Estonie, Slovénie, Luxembourg, Malte, Chypre), vous devez contacter UPS vous-même afin de convenir d'une date pour qu'UPS vienne retirer votre OBU ou d'une date pour déposer l'OBU vous-même dans leurs bureaux.

9.2 – Restitution via votre bureau de poste local

- a. Sélectionnez « UTILISEZ VOTRE SERVICE DE POSTE LOCAL » et cliquez sur « SUIVANT ». Veuillez noter que les frais postaux seront dans tous les cas à votre charge.



Restituer mon OBU

Retour à Mon Menu

1. Merci de nous communiquer le motif	2. Détail de la restitution	3. Type de livraison	4. Adresse de collecte	5. Veuillez confirmer	6. Etiquette d'adresse (pdf)
---------------------------------------	-----------------------------	----------------------	------------------------	-----------------------	------------------------------

Etape 3 / 6
Par quelle voie l'OBU doit être retourné ?


Le service de collecte à tarif préférentiel est gratuit si l'OBU est défectueux. Dans tous les autres cas, nous vous facturerons les frais d'expédition. Les frais de service de votre poste locale sont à votre charge dans tous les cas.

Service de collecte à tarif préférentiel [Cliquez ici pour voir les tarifs](#)

Utilisez votre service de poste local

SUIVANT **RETOUR**

- b. Veuillez confirmer vos données en cliquant sur « CONFIRMER ».



Restituer mon OBU

Retour à Mon Menu

1. Merci de nous communiquer le motif	2. Détail de la restitution	3. Type de livraison	4. Adresse de collecte	5. Veuillez confirmer	6. Etiquette d'adresse (pdf)
---------------------------------------	-----------------------------	----------------------	------------------------	-----------------------	------------------------------

Etape 5 / 6
Veuillez confirmer les données entrées.

Une fois votre confirmation effectuée, votre OBU ne sera plus rattaché à votre véhicule et ne pourra plus être utilisé pour circuler en Belgique.

Votre motif de restitution	Informations en vue du remboursement
Motif de restitution: Je n'en ai plus besoin	Titulaire du compte: Satellic NV
	BIC: [REDACTED]
	IBAN: [REDACTED]

Livraison OBU

Type de livraison: Utilisez votre service de poste local

CONFIRMER **RETOUR**

c. Important ! Téléchargez votre étiquette d'adresse de retour, imprimez-la et collez-la sur l'emballage de l'OBU. Cliquez pour cela sur « TÉLÉCHARGER ».



Restituer mon OBU

Retour à Mon Menu

1. Merci de nous communiquer le motif	2. Détail de la restitution	3. Type de livraison	4. Adresse de collecte	5. Veuillez confirmer	6. Etiquette d'adresse (pdf)
---------------------------------------	-----------------------------	----------------------	------------------------	-----------------------	------------------------------

Etape 6 / 6
Téléchargez l'étiquette d'adresse de retour

Ceci est l'étiquette d'adresse de retour. Veuillez l'imprimer et la coller sur votre paquet OBU.

Veillez consulter la section FAQ de notre site Web concernant les exigences en matière d'emballage lors de la restitution d'un OBU. En cas de reprise de l'OBU en vos locaux, vous pourrez trouver la référence de suivi du colis sur l'étiquette de retour imprimable. Veuillez utiliser cette référence pour suivre votre envoi ou pour contacter le transporteur en cas de questions.

TÉLÉCHARGER

Vous devez restituer votre OBU avec le câble d'alimentation, la batterie et les ventouses !

Veillez suivre les exigences ci-dessous pour emballer votre OBU. Vous les retrouverez dans notre [FAQ « Comment restituer correctement mon OBU ? »](#) sur www.satelllic.be.

Checklist pour un emballage optimal :

- Utilisez une boîte rigide dont tous les rabats sont complètement intacts
- Enlevez toutes les étiquettes, symboles d'avertissement pour matériaux dangereux, ou toute autre marque d'envoi présents sur la boîte et qui ne sont plus d'application
- Emballez tous les éléments séparément
- Utilisez un équipement de protection adéquat, tel qu'une enveloppe à bulles ou des copeaux de polyuréthane
- Utilisez du ruban adhésif résistant spécialement conçu pour le transport
- N'utilisez ni cordes ni emballage papier
- Utilisez uniquement l'étiquette que vous avez obtenue sur le Portail des utilisateurs, sur laquelle l'adresse de livraison ainsi que l'adresse de retour sont clairement et complètement mentionnées
- Placez une copie de cette étiquette à l'intérieur de l'emballage